

臺南市公共圖書館 108-111 年中長程發展計畫

為建立書香城市，增加市民幸福感，特訂定「臺南市公共圖書館108-111年發展計畫」，以「**Fresh Library Empower Reading—嶄新圖書館 閱讀新能量**」為願景，提出「**Fantastic-打造圖書館專業形象**」、「**Rich-充實豐富多元館藏資源**」、「**Environment-營造優質閱讀環境**」、「**Smart-推動智慧閱讀、提高市民資訊素養**」和「**High-Quality-提供高品質閱讀服務**」五大目標，規劃17項策略、49項行動方案，希望至111年底時，市民擁書率達2.3冊/人、借閱冊數4.5冊/人。為達成上述績效目標設定，本館將就各項策略及行動方案設定績效指標分年執行，期能達成以下效益，精進市民競爭力及幸福感。

- 一、 強化圖書館專業形象，提升公共圖書館社會價值。
- 二、 強化圖書館服務能量，提供豐沛閱讀與學術資源。
- 三、 蒐整珍貴地方文獻史料，保存臺南地區文化。
- 四、 優化圖書館服務空間，營造良好閱讀氛圍。
- 五、 打造圖書館為社區公共資訊站，提高市民資訊素養。
- 六、 建立特色專門圖書館，提供創新服務。
- 七、 運用科技管理，提升服務品質。
- 八、 健全圖書館輔導評鑑體系，促進本市公共圖書館良性競爭。

壹、臺南市公共圖書館 108-111 年發展計畫架構

嶄新圖書館 閱讀新能量

目標1：打造圖書館專業形象

策略1.1：建立圖書館CIS，強化專業形象

策略1.2：提升館員人力素養

策略1.3：運用社會資源，強化推廣與行銷

策略1.4：拓展國內外館際合作交流。提升能見度

目標2：充實豐富多元館藏資源

策略2.1：建構豐富多元館藏，滿足不同族群之需求

策略2.2：徵集在地文獻、作家作品與台語文、原住民館藏

策略2.3：營運臺南分區資源中心，提供優質閱讀資源

策略2.4：提升書目品質

目標3：營造優質閱讀環境

策略3.1：興建現代化圖書館，有效拓展服務據點

策略3.2：推動閱讀環境優質化

目標4：推動智慧閱讀，提高市民資訊素養

策略4.1：更新軟硬體資訊設備，提升市民資訊素養

策略4.2：運用資訊、傳播媒體，提高閱讀便利性

目標5：提供高品質閱讀服務

策略5.1：運用新穎科技管理，強化服務內容

策略5.2：辦理各項多元閱讀活動，提升閱讀風氣

策略5.3：建立可及性的閱讀網絡

策略5.4：積極創新並重視讀者需求，提供專業服務

策略5.5：落實輔導及評鑑機制，提升服務績效

貳、達成各項目標之策略及行動方案

目標 1 打造圖書館專業形象

策略 1.1 建立圖書館 CIS，強化專業形象。

*行動方案

1.1.1. 設計公共圖書館 CIS，加深讀者視覺辨識印象。

1.1.2. 建立館員專業服務之 CIS 形象，應用於館員及志工文件、制服等，增加區館服務認同感，樹立專業形象。

策略 1.2 提升館員人力素養

*行動方案

1.2.1. 規劃年度教育訓練，辦理各項專業研習課程。

1.2.2. 辦理電話服務禮儀測試。

1.2.3. 推動業務輪調機制。

1.2.4. 辦理標竿學習參訪。

1.2.5. 建立館員知識平台。

策略 1.3 運用社會資源，強化推廣與行銷。

*行動方案

1.3.1. 結合社會資源，擴展多元化讀者服務。

1.3.2. 建立有效的宣傳管道，強化圖書館行銷。

策略 1.4 拓展國內外館際合作交流，提升能見度。

*行動方案

1.4.1. 加強國內圖書館之交流與合作

1.4.2. 加強國外圖書館之交流與合作

目標 2 充實豐富多元館藏資源

策略 2.1 建構豐富多元館藏，滿足不同族群之需求。

*行動方案

2.1.1. 爭取資源充實各類型圖書資料。

2.1.2. 館藏資源兼顧多樣性，強化服務內涵。

2.1.3 主題圖書館購置特殊館藏，提供特色服務。

策略 2.2 徵集在地文獻、作家作品與台語文、原住民館藏。

* 行動方案

- 2.2.1. 徵集臺南在地文獻及作家作品，建立地方特色館藏。
- 2.2.2. 發展台語文館藏，致力本土語言之傳承。
- 2.2.3. 發展原住民館藏，保存原住民族的知識記錄。

策略 2.3 營運臺南分區資源中心，提供優質閱讀資源。

* 行動方案

- 2.3.1. 推廣分區資源中心館藏
- 2.3.2. 增進圖書館合作服務效能

策略 2.4 提升書目品質

* 行動方案

- 2.4.1. 修訂編目規範手冊，維護書目資料庫一致性。
- 2.4.2. 增進編目館員專業知能
- 2.4.3. 維護書目資料庫品質

目標 3 營造優質閱讀環境

策略 3.1 興建現代化圖書館，有效拓展服務據點。

* 行動方案

- 3.1.1. 完成興建臺南市立圖書館新總館。
- 3.1.2. 整建原臺南州會，活化為中西區圖書館。
- 3.1.3. 東區林森圖書館遷建至 E1 立體停車場。

策略 3.2 推動閱讀環境優質化

* 行動方案

- 3.2.1. 優化圖書館服務空間及設備升級。
- 3.2.2. 營造舒適溫馨閱讀環境。

目標 4 推動智慧閱讀、提高市民資訊素養

策略 4.1 更新軟硬體資訊設備，提升市民資訊素養

* 行動方案

- 4.1.1. 更新各區圖書館資訊設備。

4.1.2. 重視網路效能及安全性。

4.1.3. 提供行動載具借用服務，鼓勵民眾數位學習。

策略 4.2 運用資訊、傳播媒體，提高閱讀便利性。

* 行動方案

4.2.1. 利用雲端閱讀趨勢，充實數位資源。

4.2.2. 辦理數位資源活動，增進市民資訊能力

目標 5 提供高品質閱讀服務

策略 5.1 運用新穎科技管理，強化服務內容。

* 行動方案

5.1.1. 完成裕文圖書館 RFID 設備建置，提升服務效率。

5.1.2 完成全市圖書館浮動館藏設置，提供更便利之通閱服務。

5.1.3 提供行動智慧服務，節省民眾時間。

策略 5.2 辦理各項多元閱讀活動，提升閱讀風氣。

* 行動方案

5.2.1. 提升兒童閱讀能力與素養，培養良好之閱讀習慣。

5.2.2. 提升青少年閱讀及自我學習的能力，培養良好資訊素養能力。

5.2.3. 加強銀髮族服務，培養終身學習之風氣。

5.2.4. 重視新住民之閱讀與資訊需求，提供閱讀資源。

5.2.5. 辦理全市性閱讀活動，營造書香城市。

策略 5.3 建立可及性的閱讀網絡。

* 行動方案

5.3.1. 持續推動全市通閱服務，增購通閱書車

5.3.2. 增設企業書箱及行動書車服務據點

5.3.3. 提供各項線上便捷服務

5.3.4 自動化系統整合超商取預約書服務

策略 5.4 積極創新並重視讀者需求，提供專業服務。

* 行動方案

5.4.1. 統計、分析讀者之閱讀習慣。

5.4.2. 辦理讀者滿意度調查。

策略 5.5 落實輔導及評鑑機制，提升服務績效。

* 行動方案

5.5.1. 定期辦理公共圖書館評鑑。

5.5.2. 落實圖書館輔導機制，協助區圖提升營運績效。

參、各項策略之績效指標及具體作法**目標 1** 打造圖書館專業形象**策略 1.1** 建立圖書館 CIS，強化專業形象。

行動方案	整體績效指標	辦理方式	所需經費	負責單位
1.1.1. 設計公共圖書館 CIS，加深讀者視覺辨識印象	於 108 年 底 前 完 成	1.以公開招標的方式，評選出適合公共圖書館 CIS 企業形象識別設計的廠商。 2.於 108 年 底 前 完 成 設 計。	市預算 60 萬元	市圖推廣組
1.1.2. 建立館員專業服務之 CIS 形象，應用於館員及志工文件、制服等，增加區館服務認同感，樹立專業形象	於 109 年 底 前 完 成	1.依據館員、志工需求，挑選文件、制服或圍裙樣式，請廠商進行應用設計。 3.於 109 年 底 前 完 成 製 作。	市預算 50 萬元	市圖推廣組

策略 1.2 提升館員人力素養

行動方案	整體績效指標	辦理方式	所需經費	負責單位
1.2.1. 規劃年度教育訓練，辦理各項專業研習課程。	每 年 至 少 辦 理 2 次 館 員 專 業 研 習 課 程	就圖書館營運、行銷、讀者服務、技術服務、服務禮儀等主題，安排專責館員或邀請外聘講師講授，以提升館員知識與實務經驗。	市預算 6 萬元	市圖人事
1.2.2. 辦理電話服務禮儀測試	每 月 辦 理 1 次 電 話 服 務 禮 儀 測 試	依「臺南市政府推行為民服務工作電話禮貌測試實施計畫」辦理電話禮貌測試，並依測試結果辦理獎懲作業。	無	市圖研考

行動方案	整體績效指標	辦理方式	所需經費	負責單位
1.2.3.推動業務輪調機制	每年檢討辦理	依「臺南市政府及所屬機關公務人員職期調任實施計畫」定期檢討辦理業務輪調。	無	市圖人事
1.2.4.辦理標竿學習參訪	每年至少辦理1次	每年擇國內績優或具特色之公共圖書館、企業，安排館員進行標竿學習參訪，深入瞭解其營運管理、空間設計及創新服務等。	市預算10萬元	市圖人事
1.2.5.建立館員知識平台	於108年底完成	建置館員知識平台，提供文件品質管理、訊息公告、檔案下載、業務統計、影像管理、海報列印、活動成果、數位學習等功能。	市預算20萬	市圖研考

策略 1.3 運用社會資源，強化推廣與行銷。

行動方案	整體績效指標	辦理方式	所需經費	負責單位
1.3.1.結合社會資源，擴展多元化讀者服務	每年至少辦理100場相關活動	1.結合學校與圖書館資源辦理閱讀推廣活動及服務。 2.結合閱讀團體、文史協會等在地團體辦理閱讀推廣活動及服務。	無	市圖推廣組
1.3.2.建立有效的宣傳管道，強化圖書館行銷。	每月至少發布1次新聞稿。 每月發行「樂讀誌」。	1.透過網路社群行銷圖書館。 2.發行「樂讀誌」，行銷圖書館。 3.適時發布新聞稿、採訪通知及舉辦記者會，提升媒體曝光率。	市預算47萬元	市圖推廣組

策略 1.4 拓展國內外館際合作交流，提升能見度。

行動方案	整體績效指標	辦理方式	所需經費	負責單位
1.4.1.加強國內圖書館之交流與合作	每年至少辦理5場相關活動	1.與其他圖書館人員建立交流互訪機制。 2.與其他縣市圖書館聯合辦理閱讀推廣活動，拓展服務效能。 3.落實南區資源中心功能，促進圖書資源共享。	無	市圖推廣組

行動方案	整體績效指標	辦理方式	所需經費	負責單位
1.4.2.加強國外圖書館之交流與合作	每年至少辦理1場相關活動	1.積極與國外圖書館建立圖書及其他服務之交換機制，以豐富館藏，拓展文化交流。 2.加入國際性專業組織並參與相關活動。 3.響應國際閱讀活動或結合國外相關機構共同推廣閱讀活動。	無	市圖推廣組

目標 2 充實豐富多元館藏資源

策略 2.1 建構豐富多元館藏，滿足不同族群之需求。

行動方案	整體績效指標	辦理方式	所需經費	負責單位
2.1.1.爭取資源充實各類型圖書資料。	於111年底前市民擁書率達每人2.3冊	1.修訂並落實館藏發展政策，兼顧各學科、年齡與館藏特色等，均衡發展館藏。 2.爭取年度圖書採購經費，持續充實各類型圖書資料。 3.爭取中央政府經費補助、民間團體捐款，充實館藏資料。 4.兼顧各族群閱讀需求，採購適合之圖書資料。 5.每年至少增編15萬冊/件圖書資料。	每年市預算至少編列4,000萬元，並積極爭取中央補助款。	市圖採編組
2.1.2.館藏資源兼顧多樣性，強化服務內涵。	1.每年視聽資料館藏成長5,000件。 2.每年至少提供5萬種電子書及電子期刊。	1.每年充實家用版與公播版視聽資料，以滿足民眾對視聽資料使用需求。 2.逐年徵集包含電子期刊、電子書、電子資料庫等各種不同類型數位資源，豐富資源的種類與內容。		市圖採編組

行動方案	整體績效指標	辦理方式	所需經費	負責單位
2.1.3 主題圖書館購置特殊館藏，提供特色服務		1.於108年底前完成許石音樂圖書館特色館藏購置，如：烏克麗麗、吉他、傳統爵士鼓組、古箏、琵琶等。 2.於109年底前完成鹽埕圖書館特色館藏購置，如：科普教具。 3.於110年底前完成市圖總館兒童區教具及桌遊購置。		市圖採編組

策略 2.2 徵集在地文獻、作家作品與台語文、原住民館藏。

行動方案	整體績效指標	辦理方式	所需經費	負責單位
2.2.1.徵集臺南在地文獻及作家作品，建立地方特色館藏。	於111年底前徵集9,000冊。	全面收集臺南在地文獻，臺南作家出版之圖書資料，典藏於新總館臺南資料專區。	編列市預算支應	市圖採編組
2.2.2.發展台語文館藏，致力本土語言之傳承。	於111年底前徵集2,000冊。	收集典藏本土語言相關書籍資料，於新總館設置台語文專區，方便民眾查閱。	編列市預算支應	市圖採編組
2.2.3.發展原住民館藏，保存原住民族的知識記錄。	於111年底前徵集2,500冊。	收集典藏原住民相關書籍資料，於新總館設置原住民專區，方便民眾查閱。	編列市預算支應	市圖採編組

策略 2.3 營運臺南分區資源中心，提供優質閱讀資源。

行動方案	整體績效指標	辦理方式	所需經費	負責單位
2.3.1.推廣分區資源中心館藏	年借閱冊數達45,000冊。	1.與企業、學校合作，將分區資源中心館藏以書箱送至企業或校內，主動推廣閱讀。 2.辦理新書展示、講座等活動，推廣核心館藏。	向中央爭取相關經費並於市預算編列經費。	市圖採編組
2.3.2.增進圖書館合作服務效能	每年至少辦理10場相關活	1.透過資源中心系統提供各資源中心館際互借服務。 2.針對南部地區縣市圖書館，主動提供圖書巡迴展示及借閱服務，達到資源	向中央爭取相關經費並於市預算編列	市圖採編組/ 推廣

行動方案	整體績效指標	辦理方式	所需經費	負責單位
	動。	分享效益。 3.辦理特色閱讀推廣活動，提升資源使用率。	經費。	組

策略 2.4 提升書目品質

行動方案	整體績效指標	辦理方式	所需經費	負責單位
2.4.1. 訂定編目規範手冊，維護書目資料庫一致性。	每年至少修訂 1 次。	1.將編目相關原則及規範轉化為手冊供館員遵循。 2.採用國際標準書目格式，建立正確書目紀錄，加強合作編目的一致性。	無	市圖採編組
2.4.2. 增進編目館員專業知能	每年至少辦理 1 場相關教育訓練課程。	定期舉辦專業教育訓練課程，以增進館員編目專業知能。	市預算 1 萬元	市圖採編組
2.4.3. 維護書目資料庫品質	每年至少上傳 600 筆書目至聯合目錄。	1.持續檢視並修正書目及館藏紀錄，維護書目資料庫品質。 2.每年至少上傳 500 筆中文書目至全國圖書書目資訊網、100 筆外文書目至 OCLC。	無	市圖採編組

目標 3 營造優質閱讀環境

策略 3.1 興建現代化圖書館，有效拓展服務據點。

行動方案	整體績效指標	辦理方式	所需經費	負責單位
3.1.1. 完成興建臺南市立圖書館新總館	於 109 年完成新總館建築工程	1.於 109 年完成建築工程。 2.於 109 年完成新總館 32 萬冊館藏建置。 3.於 109 年完成家具、資訊設備建置與服務規劃。	市預算 18 億 3,120 萬餘元	文化局/ 市圖
3.1.2. 整建原臺南州會，活化為中西	於 110 年完成中	1 於 109 年 8 月完成古蹟修復工程。 2.於 110 年 4 月完成圖書館遷建工程。	市預算 2,700 萬元	市圖總務

區圖書館	西區圖書館遷建	3.於110年7月圖書館啟用。		組
3.1.3. 東區林森圖書館遷建至E1立體停車場	於112年完成東區林森圖書館遷建	1.於108年12月臺南監理站停E1立體停車場新建工程提案計畫獲中央政府核定。 2.於111年6月臺南監理站停E1立體停車場新建工程完工。 3.於112年6月完成圖書館遷建工程。 4.於112年9月圖書館啟用。	市預算1億5千萬元	市圖總務組

策略 3.2 閱讀環境優質化

行動方案	整體績效指標	辦理方式	所需經費	負責單位
3.2.1. 優化圖書館服務空間及設備升級	每年辦理1次	每年輔導各館申請教育部「閱讀環境設備升級計畫」	每年市預算至少編列500萬元，並積極爭取中央補助款。	市圖總務組
3.2.2 營造舒適溫馨閱讀環境		每年編列經費，補助區圖書館館舍修繕及設備更新。		市圖總務組

目標 4 推動智慧閱讀、提高市民資訊素養

策略 4.1 更新軟硬體資訊設備，提升市民資訊素養

行動方案	整體績效指標	辦理方式	所需經費	負責單位
4.1.1. 更新各區圖書館資訊設備	每年辦理1次	爭取前瞻計畫經費補助，協助各區圖書館更新已超過使用年限之資訊設備。	每年市預算至少編列50萬元，並積極爭取中央補助款。	市圖資訊
4.1.2. 重視網路效能及安全性	每季維護1次	建置公共圖書館內外網路架構，並加強防火牆之安全模組及紀錄分析器，以避免外來攻擊癱瘓內部資訊系統。		市圖資訊
4.1.3 提供行動載具借用服務，鼓勵民眾數位學習	每年預計提供借閱達600次	各館提供行動載具借用服務，幫助民眾學習瀏覽、使用圖書館提供之電子資料庫、電子書及電子雜誌。		市圖資訊

策略 4.2 運用資訊、傳播媒體，提高閱讀便利性。

行動方案	整體績效指標	辦理方式	所需經費	負責單位
4.2.1. 利用雲端閱讀趨勢，充實數位資源。	每年數位資源使用人次達 6 萬人次	徵集電子期刊、電子書、電子資料庫等各類型數位資源，豐富資源的種類與內容。	市預算 100 萬元	市圖採編／閱覽組
4.2.2 辦理數位資源活動，增進市民資訊能力	每年辦理 100 場以上數位資源推廣課程	1.以全市六大區為範疇，辦理地區講習，結合在地區圖書館資源，針對各該大區學校教師及區圖館員，推廣數位資源。 2.鼓勵各區圖結合當地學校，每月針對學生或民眾辦理推廣活動，共同推廣數位資源，並每月回報市圖辦理成果。	每年市預算至少編列 50 萬元，並積極爭取中央補助款。	市圖閱覽組

目標 5 提供高品質閱讀服務

策略 5.1 運用新穎科技管理，強化服務內容。

行動方案	整體績效指標	辦理方式	所需經費	負責單位
5.1.1. 完成裕文圖書館 RFID 設備建置，提升服務效率。	於108年底前完成設備建置	1.以借閱率較高的裕文圖書館優先進行 RFID 管理系統建置，便利民眾自助借還書，減少排隊等候時間。 2.採購設備包含：單通道安全偵測門、自助借還書機、多功能館員管理工作站及 RFID 標籤。	市預算 320 萬元，並向中央爭取相關經費。	市圖資訊
5.1.2 完成全市圖書館浮動館藏設置，提供更便利之通閱服務。	於108年底完成系統建置及書架採購	於各館建立浮動館藏區，當讀者跨館還書時，將該書留在館內，讓讀者借閱或預約，減少圖書通閱成本與碳排放量。	市預算 65 萬元，並向中央爭取相關經費。	市圖資訊
5.1.3 提供行動智慧服務，節省民眾時間	於 109 年 6 月前完成 APP 及新版入	1.建置 APP，讓讀者可於行動載具取得圖書館服務，包含預約書到館通知、訊息推播、手機借書、空間導覽及電子資源。 2.建置新版入口網，讀者可透過網站	市預算 150 萬	市圖資訊

行動方案	整體績效指標	辦理方式	所需經費	負責單位
	口網建置	進行各項服務查詢、座位預約、圖書預約等個人化資訊服務。		

策略 5.2 辦理各項多元閱讀活動，提升閱讀風氣。

行動方案	整體績效指標	辦理方式	所需經費	負責單位
5.2.1. 提升兒童閱讀能力與素養，培養良好之閱讀習慣	每年至少辦理 1,200 場相關活動	1. 自製嬰幼兒繪本，全面發送新生兒閱讀禮盒。 2. 持續辦理嬰幼兒、兒童閱讀推廣活動，例如：說故事活動、主題課程，從小培養閱讀習慣。	市預算 250 萬元，並向中央爭取相關經費。	市圖推廣組
5.2.2. 提升青少年閱讀及自我學習的能力，培養良好資訊素養能力	每年至少辦理 100 場相關活動	1. 推廣數位資源運用，幫助青少年提升數位能力。 2. 配合學校課程及時下流行議題，規劃主題性閱讀活動，提升青少年利用圖書館之意願。	市預算 5 萬元並向中央爭取相關經費	市圖推廣組
5.2.3. 加強銀髮族服務，培養終身學習之風氣	每年至少辦理 150 場相關活動	1. 針對銀髮族興趣與需求，辦理相關課程或講座，發展多元興趣。 2. 運用銀髮族人力資源及其專長，開設志工培訓課程，提供再次服務社會機會。 3. 設置樂齡專區，提供專屬服務設施及相關館藏。 4. 與社區相關機構合作，以說故事或健康服務方式提供銀髮族學習機會。	市預算 7 萬元並向中央爭取相關經費	市圖推廣組
5.2.4. 重視新住民之閱讀與資訊需求，提供閱讀資源	每年至少辦理 30 場相關活動	1. 結合相關機構，辦理書箱服務，提供新住民多元閱讀資源。 2. 辦理多元文化日活動，鼓勵新住民參與圖書館活動。 3. 從校園著手，鼓勵新二代帶著父母到圖書館借書及參與活動。	市預算 2 萬元並向中央爭取相關經費	市圖推廣組
5.2.5. 辦理全市性閱讀活動，營造書香城市	每年至少辦理 5,000 場相關活動	1. 持續推動地方電視台公用頻道製播電視讀書會，將閱讀融入生活。 2. 配合中西方節慶、世界書香日、臺灣閱讀節、社會議題及公益團體規劃主題性活動，例如：影展、書展、	市預算 245 萬元並向中央爭取相關經費	市圖推廣組

行動方案	整體績效指標	辦理方式	所需經費	負責單位
		講座等，並結合區圖書館共同辦理，活絡全市閱讀風氣。 3.於 108 年規劃辦理市圖百年館慶活動與許石百歲冥誕活動。		

策略 5.3 建立可及性的閱讀網絡。

行動方案	整體績效指標	辦理方式	所需經費	負責單位
5.3.1.持續推動全市通閱服務	1.於 108 年底前增加通閱車數量。 2.於 111 年底前，市民平均借閱冊數達每人 4.5 冊。	1.因應全市通閱圖書量成長，增購通閱書車，紓緩龐大的載運量，以提升通閱服務效率。 2.延續全市通閱服務，將全市圖書館劃分為六大通閱圈，各司其職、通力合作辦理圈內及跨圈圖書資料運送。	市預算 450 萬元，並向中央爭取相關經費。	市圖閱覽組
5.3.2.增設企業書箱及行動書車服務據點	1.企業書箱每年增加 2 處。 2.行動書車每年至少 10 個常態駐點。	1.深入校園及企業機關，設置企業書箱服務據點。 2.每兩月評估行動書車各據點營運狀況，主動拜訪當地里長合作宣傳，讓行動書車發揮最大效益。	市預算 54 萬元	市圖閱覽組
5.3.3.提供各項線上便捷服務	每年使用人次成長 5%	1.線上辦證服務。 2.線上參考諮詢服務。 3.線上預約館藏及設備。 4.線上活動報名。 5.線上意見反映	無	市圖閱覽組
5.3.4.自動化系統整合超商取預約	於 108 年年底	整合自動化系統與超商取預約書服務，便利讀者就近取預約書，且不受	市預算 15 萬元	市圖閱覽

行動方案	整體績效指標	辦理方式	所需經費	負責單位
書服務	前，整合自動化系統與超商取預約書服務	圖書館開館時間限制。		組

策略 5.4 積極創新並重視讀者需求，提供專業服務。

行動方案	整體績效指標	辦理方式	所需經費	負責單位
5.4.1.統計、分析讀者之閱讀習慣	每年至少調查分析1次	1.每年進行讀者閱讀習慣調查統計，瞭解讀者借閱習慣。 2.透過讀者借閱分析，適時修正採購方向，以提供更優質且符合讀者需求之圖書。	無	市圖閱覽及採編組
5.4.2.辦理讀者滿意度調查	每年辦理1次年度滿意度調查。不定期辦理活動滿意度調查。	1.採線上及紙本方式進行年度滿意度調查。 2.活動辦理後，發放滿意度調查問卷。	無	市圖閱覽組及資訊

策略 5.5 落實輔導及評鑑機制，提升服務績效。

行動方案	整體績效指標	辦理方式	所需經費	負責單位
5.5.1.定期辦理公共圖書館評鑑	每2年辦理1次	1.針對區圖館，就軟硬體設備、營運績效等各項指標辦理全市公共圖書館評鑑。 2.獎勵績效優良之區圖書館與館員，激勵士氣並提升圖書館服務品質。	市預算40萬元	市圖推廣組
5.5.2.落實圖書館輔導機制，協助區圖提升營運績效。	每2年辦理1次	成立業務訪視小組，針對營運績效不良之區圖書館進行訪視與輔導。	市預算10萬元	市圖推廣組

